

**CUSTOMER SATISFACTION FOR PRIVATE HOSPITAL
WHICH HAS RECEIVED ISO 9002 CERTIFICATE
: A CASE STUDY OF MAHACHAI 2
PRIVATE HOSPITAL**

LADAWAN SINWEERUTHAI

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(POPULATION EDUCATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2004

ISBN 974-0-5095-4

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรอง
คุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชัย 2

CUSTOMER SATISFACTION FOR PRIVATE HOSPITAL WHICH HAS
RECEIVED THE ISO 9002 CERTIFICATE: A CASE STUDY OF MAHACHAI 2
PRIVATE HOSPITAL

ลดาวัลย์ สีนวิรุทัย 4236925 SHPE/M

ศศ.ม.(ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ประภาพรรณ อุ่หนอง, ศษ.ด., (ประชากรศึกษา)

อิทธิ นันศิริกาญจน, พบ., วว.(สัตยศาสตร์ทั่วไป)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตปริมณฑลที่ผ่านการรับรองคุณภาพด้านบริการระบบ ISO 9002
และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาชัย 2 เครื่องมือที่
ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการประเภทผู้ป่วย
นอก โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายด้าน
พบว่าทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านการประสานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมบริการ
และอัตราย้าย ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับและด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับ
ปานกลางโดยมีด้านพฤติกรรมบริการและอัตราย้ายในระดับปานกลางสูงที่สุด ส่วนด้านค่าใช้จ่ายใน
ระดับปานกลางต่ำที่สุดผู้รับ บริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด
รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจัดข้อเสนอแนะในแต่ละด้านของความพึงพอใจ เพื่อพัฒนาคุณภาพ
บริการของโรงพยาบาลมหาชัย 2 ออกเป็น 2 ด้านคือ 1) ต่อผู้รับบริการ 2) ต่อผู้บริหารโรงพยาบาล
มหาชัย 2 ในด้านนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนาได้ทันทีโดยใช้งบประมาณและ
ระยะเวลาน้อย เช่น ด้านความสะดวกควรจัดอาคารสถานที่เพื่อจัดผู้รับบริการที่รอรับการรักษาแยกตาม
กลุ่มโรคแต่ละสาขาให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมตามอาการของผู้ป่วย เป็นต้น 2) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนา
โดยใช้งบประมาณและระยะเวลาในระดับปานกลาง เช่น มีการตกแต่งภายในอาคารโดยมีแผนการ
เป็นต้น 3) กลุ่มที่ปรับปรุงพัฒนาโดยใช้งบประมาณและระยะเวลามากที่สุด เช่น การสร้างอาคารใหม่
เพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการ การสื่อสารกับแพทย์ของโรงพยาบาลมหาชัย 2 ถึงพฤติกรรมบริการที่สอดคล้อง
กับความต้องการของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาวิชาชีพแพทย์ เป็นต้น

90 หน้า ISBN 974-04-5095-4

CUSTOMER SATISFACTION FOR PRIVATE HOSPITAL WHICH HAS RECEIVED THE ISO 9002 CERTIFICATE: A CASE STUDY OF MAHACHAI 2 PRIVATE HOSPITAL

LADAWAN SINWEERUTHAI 4236925 SHPE/M

M.A. (POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISORS: PRAPHAPHAN UN-OB, Ed.D., ITTI CHANSIRIKANJANA, MD., RSCT.,

ABSTRACT

This research was to measure customer satisfaction at an ISO 9002 certificate private hospital, namely Mahachai 2 hospital in Samut Sakorn Province, Thailand, and to propose approaches to improve services. A questionnaire was used to collect opinions and suggestions from 400 outpatients. Statistical applications were frequency, percentage, mean and standard deviation.

Over three-quarters of the workers were female and the average age was 29. Over 60% had primary education and over half earned 4,001-5,000 baht a month and 20% earned more than 5,000 baht. The proportion of married and single were similar. More than half of the workers faced a normal state of stress and had 1-3 years of workplace experience. Around three-quarters had type A personality with high social support, moderate self-esteem and positive belief. Most had a high level of social skill and used direct methods to cope with stress. Factors positively relating to coping with stress were strong social support, positive belief and good social skill. The degree of stress, the length of work experience, personality type and level of self-esteem were not related to stress coping behavior.

On the basis of the patients' suggestions and responses to the questionnaire, several improvements are suggested: 1) A system whereby patients are separated on a disease basis should be organized. This would cost little in both money and time. 2) The hospital should be made more comfortable and attractive through new interior design and renovation. This would require a moderate expenditure of time and money. 3) In the longer term and requiring a large budget, new buildings are needed for good service and to maintain and improve service behavior.

KEY WORDS: CUSTOMER SATISFACTION / ISO 9002 CERTIFICATE / PRIVATE HOSPITAL

90 pp. ISBN 974-04-5095-4